

(2)

特開平10-21303

1

【特許請求の範囲】

【請求項1】 顧客の調査のために調査主体により供給された私設情報に基づいて私設情報ファイルを開設するホストコンピュータが備えられた顧客情報処理管理システムであって、

上記ホストコンピュータは、上記顧客が情報を受受信する端末装置から当該私設情報ファイルがアクセスされた場合に、当該私設情報ファイルをアクセスした端末装置にこの私設情報を提供し、

この私設情報ファイルにアクセスした端末装置から前記私設情報に対する回答情報が転送されてきた場合に、この回答情報に基づいて、当該回答情報を返送した顧客に対して提供すべき供与内容を決定制、当該回答情報を管理することを特徴とする情報処理管理システム、

【請求項2】 上記調査主体により供給された私設情報は、顧客の抽選への参加を募集するための情報及びこの抽選の結果提供される上記供与内容についての情報を備え、

上記ホストコンピュータは、上記私設情報に対する顧客からの回答情報に基づいて抽選処理を行い、当該抽選処理の結果に対応して当該顧客へ提供する供与内容を決定制請求項1記載の顧客情報処理管理システム、

【請求項3】 上記調査主体により供給された私設情報は、上記抽選に応募可能な顧客を特定の範囲に限定するための情報を備えるところの請求項2記載の顧客情報処理管理システム、

【請求項4】 上記顧客からの回答情報は、提供された供与内容について調査主体からの質問への回答と、顧客の属性について調査主体からの質問への回答の情報を備える請求項3記載の顧客情報処理管理システム、

【請求項5】 上記調査主体からの私設情報は、提携企業またはその供与内容についての情報を備え、上記顧客からの回答情報は、提携企業またはその供与内容についての情報を備える請求項4記載の顧客情報処理管理システム、

【請求項6】 上記調査主体からの私設情報は、私設情報提供ファイル上において提携企業の私設情報提供ファイルと接続し、その私設情報提供ファイルに移動可能であるという情報を備える請求項5記載の顧客情報処理管理システム

【請求項7】 上記応募可能な顧客を特定の範囲に限定するための情報は、顧客からの回答情報に、特定の数字と同一の数字が含まれていることをもって顧客を限定するための情報である請求項6記載の顧客情報処理管理システム、

【請求項8】 顧客の調査のために調査主体により供給された私設情報に基づいて私設情報ファイルをホストコンピュータに開設するステップと、
上記ホストコンピュータが、上記顧客が情報を受受信する端末装置から当該私設情報ファイルがアクセスされた

2

場合に、当該私設情報ファイルをアクセスした端末装置にこの私設情報を提供するステップと、

この私設情報ファイルをアクセスした端末装置から前記私設情報に対する回答情報が転送されてきた場合に、この回答情報に基づいて、当該回答情報を返送した顧客に対して提供すべき供与内容を決定制、当該回答情報を管理するステップとを有する顧客情報処理管理方法、

【請求項9】 上記調査主体からの私設情報を送信するステップは、抽選による供与内容についての情報を提供するステップと、この抽選に対する参加を募集するステップと、この抽選に応募可能な顧客を特定の範囲に限定するステップと、提携企業またはその供与内容についての情報を提供するステップと、私設情報提供ファイル上において提携企業の私設情報提供ファイルと接続しその私設情報提供ファイルに移動可能であるという情報を提供するステップを備え、

上記顧客からの回答情報を転送するステップは、上記抽選に当該顧客が参加する旨を示すステップと、当該顧客が供与内容について調査主体からの質問に回答するステップと、当該顧客が顧客の属性について調査主体からの質問に回答するステップと、提携企業又はその供与内容について回答情報を提供するステップを備える請求項8記載の顧客情報処理管理方法、

【請求項10】 上記端末装置から当該私設情報ファイルへのアクセスは、通信の取り次ぎ業務を行うプロバイダの通信手段を介してプロバイダの通信網に接続し、さらにプロバイダの通信網からプロバイダの通信手段を介して行われる請求項1ないし請求項7のいずれかに記載の顧客情報処理管理システム、

【請求項11】 上記ホストコンピュータは、複数のコンピュータを備えることを特徴とする請求項1ないし請求項7のいずれかに記載の顧客情報処理管理システム、

【請求項12】 上記ホストコンピュータは、プロバイダのネットワーク上のコンピュータである請求項1ないし請求項7のいずれかに記載の顧客情報処理管理システム、

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、顧客情報処理管理システム及び顧客情報処理管理方法に関し、詳しくは電子通信手段を利用した顧客情報処理管理を効率よく行うとともに、顧客情報の収集の効率を高めることのできる顧客情報処理管理システム及び顧客情報処理管理方法に関する。

【0002】

【従来の技術】従来はマーケティングに有用な顧客に関する情報を収集するために、葉書等郵便物、アンケートの実施、電話による聴取等による方法によって行われてきた。すなわち、まず、そのような顧客の情報を取得しようとする会社（調査会社）または個人（調査人）

(3)

特開平10-21303

3

が、その所有する氏名・住所等を記載したデータベースを基にして郵便物（一般にダイレクトメールと呼ばれる）を顧客全員に送付する。その後、その顧客の返送用郵便物に対する顧客情報の記入及びその顧客による返送用郵便物の返送をもって、そのような顧客情報を取得していた。

【0003】また、アンケートの場合には、街頭、遊園地等の施設、レストラン等の飲食店等の場所において、調査員を配置することによって、調査員が顧客等を勧誘し、もって必要な顧客情報をアンケート用紙に記入するという方法で提供して貰うことによって顧客情報を収集していた。さらに、電話による場合には、調査員及び電話施設一式を用意し、前記調査主体が有する顧客に関するデータベースを基にして、顧客に電話し、直接顧客と対話することによって顧客情報を取得し、調査員がその有するアンケート用紙にその取得した顧客情報を記入するという方法で、顧客情報を収集していた。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】しかしながら、従来の顧客情報処理管理システム及び顧客情報処理管理方法は以下に示すように種々の問題を抱えていた。

【0005】第一に、データの収集及び入力に時間がかかるという問題点があった。従来の顧客情報処理管理システム及び顧客情報処理管理方法においては、データの収集が郵便または調査員を介して行われていたため非常に時間を要したのである。郵便物等の利用の場合には、郵便物が顧客に到達し、その後顧客が返送用郵便物を返送してそれが調査会社までかなりの日数を必要とした。アンケートの場合には、調査員を配置しアンケートを収集するために、また電話による場合には調査員が電話によって順次多数の顧客に対して聴取をするため、かなりの時間を要したのである。

【0006】また、従来の顧客情報処理管理システム及び顧客情報処理管理方法においては、取得された情報が紙の上に記載された情報であるため、情報処理を行うためには改めてキーパンチャーによる電子的データベースへの入力が必要であった。したがって、キーパンチャーの入力を行うための時間が必要であったのである。

【0007】第二に、データの収集及び入力の際に間違いが起りやすい、という問題点があった。従来の顧客情報処理管理システム及び顧客情報処理管理方法においては、いずれもキーパンチャーが手で入力していたため、人為的なミスによる入力ミスの発生が不可避であった。

【0008】第三に、データの収集及び入力に費用がかかる、という問題点があった。従来の顧客情報処理管理システム及び顧客情報処理管理方法においては、郵便等を利用する場合には、郵便にかかる費用が発生し、アンケートの場合には調査員を配置するための費用が発生し、また電話による場合には調査員を配置するための費

4

用及び電話代が発生した。これらの費用は調査会社にとっては大きな負担であり、この費用の低減が調査会社にとって重要な課題であったのである。

【0009】本発明は、上記課題に鑑みてなされたものであり、本発明の第一の目的は、データの収集及び入力に時間を掛けなくても済む顧客情報処理管理システム及び顧客情報処理管理方法を提供することにある。

【0010】本発明の第二の目的は、データの入力の際に不可避免的に発生する人為的な入力エラーを可及的に防止する顧客情報処理管理システム及び顧客情報処理管理方法を提供することにある。

【0011】本発明の第三の目的は、データの収集及び入力にかかる費用が低額で済む顧客情報処理管理システム及び顧客情報処理管理方法を提供することにある。

【0012】さらに、本発明の第四の目的は、顧客情報収集能力の高い電子的通信手段を使用する情報処理システム及び顧客情報処理管理方法を提供することにある。

【0013】

【課題を解決するための手段】請求項1記載の発明は、上記第1、第2及び第3の目的を達成するためのものであって、顧客の有する端末装置（クライアント・ターミナル）と、このクライアント・ターミナルに通信回線を介して接続されるとともに、クライアント・ターミナルとの間の情報の送受信を通じて、顧客の情報を取得し、調査会社の私設情報を提供し、顧客の情報を処理・管理するホストコンピュータとを備えた顧客情報処理管理システムである。

【0014】上記クライアント・ターミナルは顧客が情報を入力する入力手段と、入力した情報を処理する情報処理手段と、顧客が入力した情報を通信回線に提供する通信手段を有する。

【0015】上記ホストコンピュータは、上記通信回線を介して顧客情報を受信し、調査会社の私設情報を発信するホスト側通信手段と、受信した顧客からの情報を処理する情報処理手段と、受信した顧客からの情報を管理する管理手段とを有する顧客情報処理管理システムである。

【0016】請求項2記載の発明は、上記第1、第2、第3及び第4の目的を達成するためのものであって、上記調査会社により供給された私設情報は、抽選による供与内容の提供とこれに対する応募の勧誘を備え、上記ホストコンピュータは、顧客からの回答情報に基づいて抽選処理を行い、この抽選処理の結果によって当該顧客へ提供する供与内容を決定する請求項1記載の顧客情報処理管理システムである。

【0017】請求項3記載の発明は、上記第1、第2、第3及び第4の目的を達成するためのものであって、上記調査会社からの情報は、応募を限定するための情報を備える請求項2記載の顧客情報処理管理システムである。

(4)

特開平10-21303

5

【0018】請求項4記載の発明は、上記第1、第2、第3及び第4の目的を達成するためのものであって、上記顧客からの情報は、提供された供与内容について調査主体からの質問への回答と、顧客の属性について調査主体からの質問への回答の情報を備えるところの請求項3記載の顧客情報処理管理システムである。

【0019】請求項5記載の発明は、上記第1、第2、第3及び第4の目的を達成するためのものであって、上記調査会社からの情報は、提携企業またはその供与内容に関する情報を備え、上記顧客からの情報は、提携企業またはその供与内容に関する情報を備える請求項4記載の顧客情報処理管理システムである。

【0020】請求項6記載の発明は、上記第1、第2、第3及び第4の目的を達成するためのものであって、上記調査会社からの情報は、私設情報提供ファイル（ホームページ）上において提携企業のホームページと接続（リンク）しているという情報を備える請求項5記載の顧客情報処理管理システムである。

【0021】請求項7記載の発明は、上記第1、第2、第3及び第4の目的を達成するためのものであって、上記応募可能な顧客を特定の範囲に限定するための情報は、顧客情報に含まれる数字を備える請求項6記載の顧客情報処理管理システムである。

【0022】請求項8記載の発明は、上記第1、第2及び第3の目的を達成するためのものであって、顧客の調査のために調査主体により供給された私設情報に基づいて私設情報ファイルをホストコンピュータに開設するステップと、上記ホストコンピュータが、上記顧客が情報を送受信する端末装置から当該私設情報ファイルがアクセスされた場合に、当該私設情報ファイルをアクセスした端末装置にこの私設情報を提供するステップと、この私設情報ファイルをアクセスした端末装置から前記私設情報に対する回答情報が転送されてきた場合に、この回答情報に基づいて、当該回答情報を返送した顧客に対して提供すべき供与内容を決し、当該回答情報を管理するステップとを有する顧客情報処理管理方法である。

【0023】請求項9記載の発明は、上記第1、第2、第3及び第4の目的を達成するためのものであって、上記調査主体からの私設情報を送信するステップは、抽選による供与内容についての情報を提供するステップと、この抽選に対する参加を募集するステップと、この抽選に応募可能な顧客を特定の範囲に限定するステップと、提携企業またはその供与内容についての情報を提供するステップと、私設情報提供ファイル上において提携企業の私設情報提供ファイルと接続しその私設情報提供ファイルに移動可能であるという情報を提供するステップを備え、上記顧客からの回答情報を転送するステップは、上記抽選に当該顧客が参加する旨を示すステップと、当該顧客が供与内容について調査主体からの質問に回答するステップと、当該顧客が顧客の属性について調査主体

6

からの質問に回答するステップと、提携企業又はその供与内容について回答情報を提供するステップを備える請求項8記載の顧客情報処理管理方法である。

【0024】請求項10記載の発明は、上記第1、第2、第3及び第4の目的を達成するためのものであって、上記端末装置から当該私設情報ファイルへのアクセスは、通信取次業者であるプロバイダの通信手段を介してプロバイダの通信網に接続し、さらにプロバイダの通信網からプロバイダの通信手段を介して行われる請求項1ないし請求項7いずれかに記載の顧客情報処理管理システムである。

【0025】請求項11記載の発明は、上記第1、第2、第3及び第4の目的を達成するためのものであって、上記ホストコンピュータは、複数のコンピュータを備えることを特徴とする請求項1ないし請求項7いずれかに記載の顧客情報処理管理システムである。

【0026】請求項12記載の発明は、上記第1、第2、第3及び第4の目的を達成するためのものであって、上記ホストコンピュータは、プロバイダのネットワーク上のコンピュータである請求項1ないし請求項7いずれかに記載の顧客情報処理管理システムである。

【0027】

【発明の実施の形態】以下、本発明の好適な実施の形態を図面を参照して説明する。

（第1実施形態）

1. 構成

図1は、本発明の第1実施形態に係る顧客情報処理管理システム及び顧客情報処理管理方法の概要図である。この顧客情報処理管理システムは、電子的通信手段、いわゆるインターネットその他類似のネットワーク・サービスを利用するものである。

【0028】インターネットとは、世界各地に存在するコンピュータ・ネットワークを一定の手続きによって接続し、相互に情報の交換を可能とすることによって、世界規模のネットワークとしたものである。

【0029】顧客の有するクライアント・ターミナルと調査会社の有するホスト・コンピュータは、いわゆるプロバイダと呼ばれる通信取次業者のネットワークを介して接続されることとなる。インターネットは当初は政府機関または研究機関のコンピュータを接続して構成されていたが、現在ではプロバイダと呼ばれる通信取次業者の存在によって、一般の者でもプロバイダと契約することによってインターネットにアクセスすることができるようになった。

【0030】図1に示すように、本形態の顧客情報処理管理システムは、調査会社の情報を提供し、また顧客からの情報を受領し、管理するLAN、顧客との間で情報を交換し、LANとの間で情報を交換するプロバイダ及び情報を提供する顧客（会員）の使用する端末装置を備えて構成される。

(5)

特開平10-21303

7

【0031】顧客の使用する端末装置1は、パーソナルコンピュータ（パソコン）1a、通信装置1b、データ格納用ハードディスク1c、モニタ装置1d、キーボード1e及びプリンタ1fを備える。

【0032】通信装置1bは、モデム10及び通信用ソフトウェア11を備える。モデム10は、パソコンのデータをアナログ信号等の通信用信号に変換し、発信する。通信用ソフトウェア11は、データの送信をコントロールするソフトウェアである。パソコンからデジタル信号を直接発信し、プロバイダにアクセスすることも可能である。

【0033】プロバイダ2は、プロバイダ用サーバ2a、通信装置2b及び通信回線2cを備える。なお、プロバイダ用サーバは、複数のコンピュータが接続されたネットワークであることも可能である。

【0034】LAN3は、ウェブサーバ3a、ホームページ用コンテンツ作成パソコン3b、会員管理パソコン3c、プリンタ3dを備える。

【0035】ウェブサーバ3aは、DSU（Digital Service Unit、通信機能を持つコンピュータや端末）30、ルータ31、データ格納用ハードディスク32、データの保存用ハードディスク33、モニタ装置34、キーボード35を備える。

【0036】コンテンツ作成パソコン3bは、イメージスキャナ36、デジタルカメラ37、光磁気ディスクドライブ38、固定ディスク39、カラープリンタ40を備える。

【0037】イメージスキャナ36は、用紙等に記載された線図、文字、写真等を走査し、いわゆるイメージデータを生成する。デジタルカメラ37は、映像を電子信号に変換し、これをデジタル信号として出力する。光磁気ディスクドライブ38は、レーザー光と磁界を使用することによってデータをディスク上に記録・再生する。固定ディスク39は、磁界を使用することによってデータをディスク上に記録・再生する。カラープリンタ40は、データ、映像等を用紙等にカラーで印刷する。

【0038】会員管理パソコン3cは、光磁気ディスクドライブ38、固定ディスク39、ページプリンタ41を備える。ページプリンタ41は、文字等のデータを高速で印刷する。

【0039】ウェブ・サーバ3a上には、ワールド・ワイド・ウェブ（WWW）に対応したホームページが開設されており、このホームページ上において顧客と調査会社はコミュニケーションを図ることができる。この場合、調査会社は個人（調査人）でもよい。

【0040】このホームページは調査会社の有するネットワーク上のホストコンピュータ（サーバー等）上に開設する場合の他、調査会社が契約するプロバイダの有するサーバー上に開設することもできる。

【0041】このホームページに対するアクセスは、顧客が調査会社のURL（Uniform Resource Locator）を

8

指定することによって行われる。

【0042】このホームページにおいては、調査会社がその有する情報を提供するとともに顧客もインタラクティブにホームページ上に情報を提供することができる。すなわち、調査会社は各種製品情報、サービス情報、イベント情報、割引情報等様々な情報を提供することができる。

【0043】他方、調査会社の必要とする顧客情報を書き込むスペースがホームページ上に設けられており、顧客がこのスペースに顧客情報を書き込むことによって、顧客はその情報を調査会社に対して提供することができる。顧客は顧客情報として住所、氏名、年齢、職業、性別、趣味、嗜好等様々な個人情報を提供することができる。

【0044】このようなホームページに関するソフトウェア、データ、様々な情報等は、電子的格納装置（ハードディスク等）32に格納される。

【0045】すなわち、顧客はその有する端末装置（クライアント・ターミナル）1（例えばパーソナル・コンピュータ等）の通信手段を使用して、プロバイダとの間の通信ネットワークを介してプロバイダ2にアクセスする。その後、顧客はプロバイダ2と調査会社の有するネットワークとの間の通信ネットワークを介して、調査会社の有するネットワーク上のホストコンピュータ3aにアクセスするのである。

【0046】2. 動作の説明

（会員登録処理）図2は、顧客情報の提供のための会員登録の手続の流れを示したものである。

【0047】会員登録は、最初に顧客がホームページ上の会員登録ボタンをクリックすることによって、ホームページの別の画面上の会員登録基本画面の表示（図3）に移る。

【0048】顧客が、会員登録基本画面上での入力を終了すると、次に会員登録補助画面（図4及び図5）が表示される。

【0049】顧客が会員登録補助画面における入力を終了すると、ホームページ上において、顧客に対して会員登録完了通達が表示がなされる。

【0050】会員登録基本画面の表示（図3）は、氏名、名、氏、生年月日、国籍、現住所、郵便番号、電話番号、FAX番号、パソコン通信アドレス、E.N.Aアクセス番号、勤務先（学校名）、最終学歴、性別、家族構成、職業、パソコン所有の有無、ワードプロセッサ（ワープロ）所有の有無、電子手帳所有の有無、パソコン利用の状況、パソコン利用目的、インターネット利用状況、インターネット操作場所、入会日、データ更新日等の欄を備える。

【0051】会員登録基本画面の表示においては、顧客が該当する情報をクライアント・ターミナルの端末装置を用いて入力することとなる。

(6)

特開平10-21303

9

10

【0052】会員登録補助画面の表示（図4及び図5）は、スポーツに関する質問欄、おしゅれに関する質問欄、趣味に関する質問欄、学習に関する質問欄、娯楽に関する質問欄、行楽・観光に関する質問欄、地域活動・ボランティアに関する質問欄等、希望商品やサービスを記入する欄、情報が見たい商品または商品分野を記入する欄を備える。

【0053】顧客が会員登録補助画面に対する入力を終了すると、顧客に対する会員登録完了通達の表示がなされる。会員登録完了通達の表示は、会員番号を表示する欄を備える。

【0054】会員番号は顧客の有する図番号、電話番号、生年月日等の番号を一部または全部利用し、または調査会社の付与する任意の番号によって与えられることとなる。

【0055】第1実施形態によって、調査会社はその収集した顧客情報を整理・加工することが容易になる。収集された顧客情報は電子的データなので、コンピュータ上で電子的に処理することが可能である。

【0056】また、第1実施形態によって調査会社は顧客情報をリアルタイムで観察することができるようになる。収集された顧客情報はコンピュータによって即時に処理することができるので、収集後時間をおくことなく、該顧客情報を閲覧することができる。

【0057】また、第1実施形態によって、調査会社は顧客の重複を防止することができる。すなわち、同じ顧客が複数回アクセスして顧客情報を提供した場合は、コンピュータ処理によってそのような重複情報を排除することができるのである。例えば、顧客が顧客情報を入力した際に、その住所、氏名、電話番号、生年月日等のデータを既存の顧客情報を照合することによって、顧客の重複登録を防止することができる。

【0058】また、第1実施形態は従来の技術のように顧客情報の収集及び入力のために費用と時間を費やす必要がなく、安価にこれを行うことができるものである。また、インターネット上では国境が関係なく、いわゆるボーダーレスな情報の流通が可能であるので、世界中の顧客と安価にそして容易にコンタクトすることができる。

【0059】このように第1実施形態によって得られた顧客情報は、電子的顧客情報としてこれを必要とする企業等に提供することができるようになる。この電子的顧客情報はマーケティング・リサーチ、市場分析等において有用であり、その他企業が必要とする需要に応えることができる。

【0060】（第2実施形態）

1. 構成

第2実施形態は、前記第1実施形態において調査会社のホームページ上で顧客情報を提供した顧客に対して、調査会社が抽選により景品又はサービスをネットワークを

経由してまたは別途送付して与えるものである。顧客情報を調査会社に提供した顧客は、ホームページ上で抽選に応募することができるようになる。

【0061】第2実施形態は、第1実施形態と同様の構成を備える。

【0062】図6は、応募の手続を示したものである。まず、抽選に応募することを希望する顧客は、応募の旨をホームページ（図7）上に表すことにより抽選に参加する。

【0063】ホームページ（図7）は、応募ボタン1、応募限定情報の表示2、応募限定情報に関する数字の表示3を備える。

【0064】その他ホームページ（図7）は、商品番号の表示、ステージの表示の表示、商品ジャンルの表示、メーカー名の表示、商品名の表示、型式名の表示、現在応募数の表示、対象期間の表示、応募締め切り日の表示、プレゼント本数の表示、当選抽選日の表示、発売日の表示、商品紹介画像の表示、商品仕様の表示、商品の特徴の表示、商品お問い合わせボタン、商品資料請求ボタン、商品購入申込ボタン、会員登録ボタン、メニュー移動用ボタン、前商品移動用ボタン、次商品移動用ボタンを備える。

【0065】応募ボタンを顧客がクリックすることによって顧客の応募への参加の旨は調査会社へ提供される。

【0066】その後、画面上の表示は、会員番号等の識別番号の入力用ページに移動し、その入力用ページ上にて、顧客は氏名及び会員番号等の識別番号を入力する。

【0067】この際に、会員未登録の顧客が応募してきた場合は、会員登録データと照合の上、「会員登録をしてから応募してください。」という旨の表示をすることによって、未登録顧客の会員登録を促すこととなる。

【0068】また、該抽選になんらかの限定が付されている場合には、そのような限定に登録済顧客が符合しているか顧客情報等のデータと照合し、もし、該顧客が限定要件を満たしていない場合には、そのような顧客には、「応募限定会員に該当しません。またの機会に応募してください。」等の表示を行う。

【0069】登録済の会員が該抽選の限定要件を満たしている場合または応募に限定要件が付されていない場合には、該顧客は応募用紙の表示のページ上にて必要事項を記入する。

【0070】応募用紙の表示は、商品に関連する調査会社からの質問の表示、顧客が右質問に答える欄を備える。この応募用紙においては、提供される景品またはサービスに関する質問若しくはその他一般的に必要とされるマーケティング情報等に関する質問がなされる。

【0071】また、この応募用紙には抽選に関する情報、例えば抽選の日時、抽選結果発表の日時、発表の方法等に関する情報が記載される。

【0072】このような質問に回答することによって、

(7)

特開平10-21303

11

応募が終了する。応募が終了すると、応募した顧客に対しては応募完了通知がなされる。

【0073】上記応募限定は、様々な形で行うことが可能である。図7の応募限定に関する情報の表示2または応募限定情報に関する数字の表示3の表示窓が複数並んだ部分に何らかの限定が示されることによって限定を付加することが可能である。

【0074】この限定は、例えば、電話番号下1桁ないし4桁、クレジットカード番号、車のナンバープレート番号、誕生日、生まれた年、郵便番号、性別、応募時間限定、応募者二名の合計数字、応募の日、その他特殊な番号等の様々な属性を用いることが可能である。これらのいずれかの限定に対応する顧客は該抽選に応募することができる。

【0075】この抽選は、当選数、限定確率、商品総額等の各パラメーターを考慮して行われる。

【0076】応募限定を付さずに、その場で抽選を行う方法による抽選も可能である。

【0077】顧客の応募の意思表示は調査会社において管理され、抽選手段を用いることにより当選者を確定することとなる。抽選手段は乱数発生等の公平かつ適正な方法により行う。

【0078】確定された当選者は、抽選後適当な時期に調査会社のホームページ上で表示されることによって顧客に示されるか、または郵便にて示される。

【0079】この第2実施形態によれば、顧客は無償または低廉な価格にて景品を手にする可能性を持つこととなり、そのため調査会社のホームページにアクセスする強い動機付けを持つこととなる。この動機付けにより顧客の調査会社のホームページへのアクセスの数は、飛躍的に増大することとなり、その結果として調査会社の取得する顧客情報も増大することとなる。

【0080】さらに、この第2実施形態によれば、応募限定または教遊びというエンターテインメントの要素を導入することにより、顧客をホームページに勧誘する力を高めることができる。

【0081】また、この第2実施形態によれば、応募するために顧客は調査会社に対して応募に必要な顧客関連情報を提供しなければならず、マーケティングに必要な情報を比較的容易に入手することができる。

【0082】例えば、顧客は、誕生日の情報を提供しなければ、誕生日に関する応募限定が付されている抽選に参加できないのである。

【0083】また、応募用紙において、景品に関する情報その他のマーケティングに関する情報を入力して買うことにより、会員情報等の個人情報を越えたより市場価値のあるデータベースを構築することが可能となる。

【0084】(第3実施形態)

1. 構成

第3実施形態によれば、提携企業は、調査会社に景品ま

12

たはサービス若しくは番組制作費を提供する。第3実施形態において顧客に送られることとなる景品またはサービスは、調査会社において購入し、用意することもできる。

【0085】第3実施形態は、第1実施形態と同様の構成を備える。

【0086】図8に、本発明の第3実施形態に係る顧客情報処理管理システムの概要を示す。

【0087】第3実施形態は、端末装置1、プロバイダ2、LAN3、提携先LAN4を備える。提携先LAN4は、提携先ウェブサーバ、ホームページ用コンテンツ作成パソコン、プリンタを備える。

【0088】提携先は、会社(提携企業)でも個人(提携人)でもよい。

【0089】第3実施形態によれば、調査会社は、調査会社のホームページ上で提携企業に関する情報若しくはその商品またはサービスに関する情報を顧客に表示する。

【0090】また、調査会社のホームページにリンクを張って、顧客がそのリンク部分をクリックすることによって提携企業のホームページにアクセスできるようにする。

【0091】図7は、提携企業とリンクを張った例であり、リンク用のボタン(例えばメーカー名のボタンなど)を備える。リンクとは、ホームページ上に表示される他のネットワークのホームページへと移動する命令を与えるスイッチであり、ホームページ画面表示上の提携企業の名称等を記載したボタンをクリックすることによって、その提携企業のホームページへと移ることが可能となる。

【0092】また、提携企業を網羅した索引を調査会社のホームページ上に作成し、表示することによって提携企業へのアクセスを促す。

【0093】さらに商品に関する情報、例えば商品イメージ、商品価格及び購買意欲等の情報を調査会社のホームページ上において調査し、これを提携企業に提供する。例えばある提携企業の商品を景品として調査会社のホームページ上で紹介し、その景品の値段を顧客に予想して買い、もっとも多い予想商品価格を提示した顧客をもって当選者とするという抽選手段を用いた場合は、当該商品の商品価格に関する市場データを得ることができる。

【0094】この第3実施形態によれば、調査会社は景品として必要となる商品またはサービスを提携会社から無償または低廉にて入手することが可能となる。これにより、費用がかからず、かつ顧客吸引力の強いホームページを運営することが可能となる。

【0095】また、第3実施形態においては、提携企業との間にリンクを張ることによって調査会社のホームページと提携企業のホームページの間に密接な関係を作る

50

(8)

特開平10-21303

13

ことができる。そのため提携企業にとっては、このようなリンクは提携企業のホームページへの誘因を与え、自己のホームページへのアクセス数を増加させることができ、ひいては宣伝効果が強まることとなる。顧客にとっては、調査会社のホームページの情報量が増大することによって、付加価値が増し、より多くのアクセスを促すこととなるのである。

【0096】また、第3実施形態においては、提携企業から提供される商品を景品とすることによって、応募シートにおいて商品に密接に関連する質問を行うことによ

って、その商品に重要なマーケティング情報が入手できる。
【0097】本発明は、上記各形態に拘らず種々に変形できる。例えば、ネットワークはインターネットに限らない。又調査会社はLANを構築することなく、単独のホストコンピュータでもよい。

【0098】

【発明の効果】以上説明してきたように、本発明によれば以下の効果を得ることが可能である。

【0099】まず、調査会社はその収集した顧客情報を整理・加工することが容易になる。収集された顧客情報は電子的データなので、コンピュータ上で電子的に処理することが可能である。

【0100】また、収集された顧客情報は電子的データなので、データの入力の際に不可避免的に発生する人為的入力エラーを可及的に防止することができる。

【0101】調査会社は顧客情報をリアルタイムで観察することができるようになる。収集された顧客情報はコンピュータによって即時に処理することができるので、収集後時間をおくことなく、該顧客情報を閲覧することが

ことができる。
【0102】調査会社は顧客の重複を防止することができる。すなわち、同じ顧客が複数回アクセスして顧客情報を提供した場合は、コンピュータ処理によってそのような重複情報を排除することができるのである。例えば、顧客が顧客情報を入力した際に、その住所、氏名、電話番号、生年月日等のデータを既存の顧客情報を照合することによって、顧客の重複登録を防止することができる。

【0103】従来の技術のように顧客情報の収集及び入力のために費用と時間を費やす必要がなく、安価にこれを行うことができるものである。また、インターネット上では国境が関係なく、いわゆるボーダーレスな情報の流通が可能であるので、世界中の顧客と安価にそして容易にコンタクトすることができる。

【0104】このように得られた顧客情報は、電子的顧客情報としてこれを必要とする企業等に提供することができるようになる。この電子的顧客情報はマーケティング・リサーチ、市場分析等において有用であり、その他企業が必要とする需要に応えることができる。

14

【0105】また、顧客は無償または低廉な価格にて景品を手にする可能性を持つこととなり、そのため調査会社のホームページにアクセスする強い動機付けを持つこととなる。この動機付けにより顧客の調査会社のホームページへのアクセスの数は、飛躍的に増大することとなり、その結果として調査会社の取得する顧客情報も増大することとなる。

【0106】また、応募用紙において、景品に関する情報その他のマーケティングに関する情報を入力して買うことにより、会員情報等の個人情報を超えたより市場価値のあるデータベースを構築することが可能となる。

【0107】また、調査会社は景品として必要となる商品等を提携会社から無償または廉価にて入手することが可能となる。これにより、実用がかからず、かつ顧客吸引力の強いホームページを運営することが可能となる。

【0108】さらに、提携企業との間にリンクを張ることによって調査会社のホームページと提携企業のホームページの間に密接な関係を作ることができる。そのため、提携企業にとっては自己のホームページへのアクセスを増大させることができ、ひいては宣伝効果が強まることとなる。顧客にとっては、調査会社のホームページの情報量が増大することによって、付加価値が増し、より多くのアクセスを促すこととなる。

【0109】また、提携企業から提供される商品を景品とすることによって、応募シートにおいて商品に密接に関連する質問を行うことによって、その商品に重要なマーケティング情報が入手できることとなる。

【0110】さらに、応募限定または数字による限定というエンターテインメント的要素を付加することにより、より質の高いマーケティング情報を構築することができることとなる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の第1実施形態に係る顧客情報処理管理システムの概要図である。

【図2】本発明の第1実施形態に係る会員登録の手続の概要を表すフローチャートである。

【図3】本発明の第1実施形態に係る会員登録基本画面の表示である。

【図4】本発明の第1実施形態に係る会員登録補助画面の表示である。

【図5】本発明の第1実施形態に係る会員登録補助画面の表示である。

【図6】本発明の第2実施形態に係る応募の手続の概要を表すフローチャートである。

【図7】本発明の第2実施形態に係るホームページの表示である。

【図8】本発明の第3実施形態に係る顧客情報処理管理システムの概要図である。

【符号の説明】

1 端末装置

(9)

特開平10-21303

15

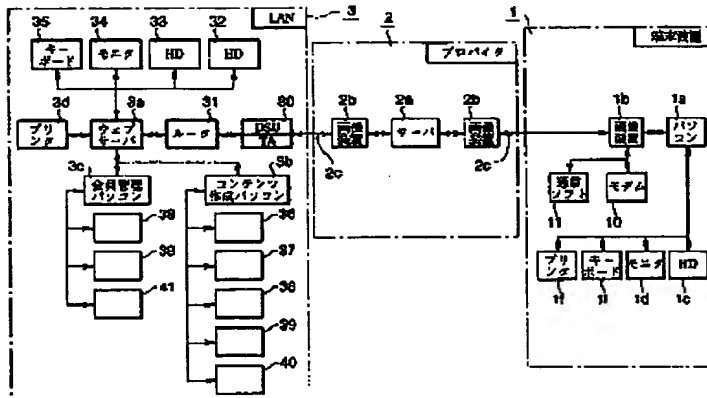
16

- 2 プロバイダ
3 LAN

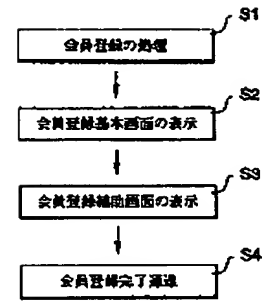
* 4 提供先LAN

*

【図1】



【図2】



【図3】

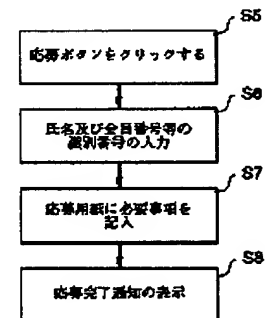
事項	記入欄	事項	選択欄
氏名	姓	性別	Men Women
名	家族構成	既婚(有・無) 未婚(有・無)	入
氏	職業	会社員 会社役員 公務員 自営業 無職 パート・アルバイト	
生年月日	パソコン保有	なし あり(機種名)	
国籍	ワープロ保有	なし あり(機種名)	
所在地	電子メール有	なし あり(機種名)	
商社番号	パソコン利用	無利用 時々 頻りに ずっと	
電話番号	パソコン利用目的	ビジネス 娯楽 両方 その他	
FAX番号	インターネット利用	利用 時々 頻りに ずっと	
パソコンメールアドレス	インターネット利用	会社で 自宅で オフで 友人知人宅で その他	
HNアクセス番号			
図形画(字種名)	具体例に(入会日	
図形字種	具体例に(データ更新日	

【図5】

	希望商品やサービス
第一希望	
第二希望	
第三希望	

希望商品	希望分類	商品名・型式名(具体的に)
第一希望		
第二希望		
第三希望		

【図6】



(10)

特開平10-21303

【図4】

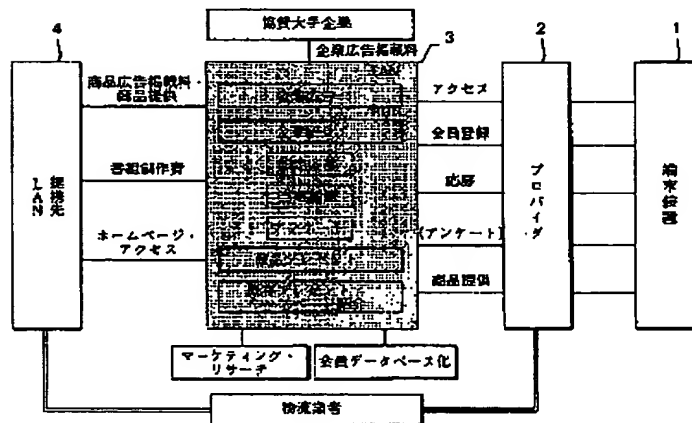
大分類	分類						
	ゴルフ	サッカー	野球	テニス	ソフトボール	ホーリング	ゲートボール
スポーツ	パレーボール	リフティング	ソフトボール	アイススケート			
	水泳	ダイビング	サーフィン	ヨット	ハングライダー		
	登山	スキー	スキー	スキー	スキー		
	アスレチック	ヘルスキップ	マラソン	マラソン	マラソン		
オシャレ	乗馬	乗馬	乗馬	乗馬	乗馬		
	乗馬	乗馬	乗馬	乗馬	乗馬		
	乗馬	乗馬	乗馬	乗馬	乗馬		
	乗馬	乗馬	乗馬	乗馬	乗馬		
趣味	釣り	釣り	釣り	釣り	釣り		
	釣り	釣り	釣り	釣り	釣り		
	釣り	釣り	釣り	釣り	釣り		
	釣り	釣り	釣り	釣り	釣り		
学習	パソコン	パソコン	パソコン	パソコン	パソコン		
	パソコン	パソコン	パソコン	パソコン	パソコン		
	パソコン	パソコン	パソコン	パソコン	パソコン		
	パソコン	パソコン	パソコン	パソコン	パソコン		
娯楽	映画	映画	映画	映画	映画		
	映画	映画	映画	映画	映画		
	映画	映画	映画	映画	映画		
	映画	映画	映画	映画	映画		
行楽・観光	旅行	旅行	旅行	旅行	旅行		
	旅行	旅行	旅行	旅行	旅行		
	旅行	旅行	旅行	旅行	旅行		
	旅行	旅行	旅行	旅行	旅行		
娯楽活動・ボランティア	ボランティア	ボランティア	ボランティア	ボランティア	ボランティア		
	ボランティア	ボランティア	ボランティア	ボランティア	ボランティア		
	ボランティア	ボランティア	ボランティア	ボランティア	ボランティア		
	ボランティア	ボランティア	ボランティア	ボランティア	ボランティア		

(11)

特開平10-21303

【図7】

【図8】



**This Page is Inserted by IFW Indexing and Scanning
Operations and is not part of the Official Record**

BEST AVAILABLE IMAGES

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images include but are not limited to the items checked:

- ☐ BLACK BORDERS
- ☐ IMAGE CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES
- ☐ FADED TEXT OR DRAWING
- ☐ BLURRED OR ILLEGIBLE TEXT OR DRAWING
- ☐ SKEWED/SLANTED IMAGES
- ☐ COLOR OR BLACK AND WHITE PHOTOGRAPHS
- ☐ GRAY SCALE DOCUMENTS
- ☒ LINES OR MARKS ON ORIGINAL DOCUMENT
- ☐ REFERENCE(S) OR EXHIBIT(S) SUBMITTED ARE POOR QUALITY
- ☐ OTHER: _____

IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.

As rescanning these documents will not correct the image problems checked, please do not report these problems to the IFW Image Problem Mailbox.